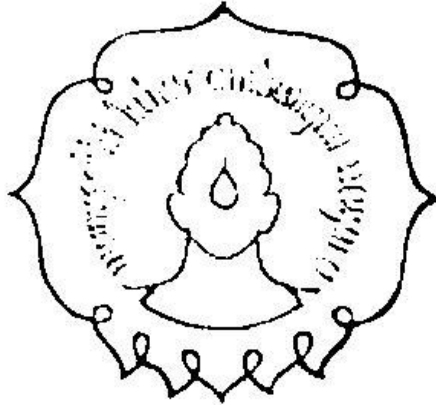


**EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG PASIEN  
PERORANGAN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT  
ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO  
SURAKARTA**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi**

**Oleh :**

**KURNIASIH BUDIYATI**

**F3313066**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2016**

## ABSTRAK

### EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG PASIEN PERORANGAN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT

ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO

SURAKARTA

Kurniasih Budiyati

F3313066

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengevaluasi prosedur pengelolaan piutang pasien perorangan rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu rumah sakit pemerintah provinsi Jawa Tengah yang berbentuk Badan Layanan Umum yaitu Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Penulis menggunakan metode deskriptif dalam penulisan Tugas Akhir ini. Jenis data menggunakan data primer, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu metode yang menguraikan suatu masalah yang berhubungan dengan pengumpulan data, mengelola data, menganalisa data, dan kemudian mengambil kesimpulan sesuai dengan pokok permasalahan.

Didapatkan bahwa prosedur pengelolaan piutang pasien perorangan rawat jalan pada Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta berjalan baik sesuai dengan Standar Prosedur Operasional. Kelebihan dari evaluasi ini antara lain adanya pemisahan tugas dalam setiap unit satuan kerja yang terkait, adanya pengendalian terhadap dokumen dan catatan akuntansi yang digunakan. Kelemahan yang ditemukan dalam hasil evaluasi ini antara lain kurang tercapainya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelaporan piutang dan kurang optimalnya aplikasi komputer yang digunakan, sehingga proses verifikasi dan pencatatan akuntansi menjadi terhambat.

Penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat meminimalisir kelemahan- kelemahan tersebut antara lain mengoptimalkan kinerja karyawan dan aplikasi yang telah ada.

Kata kunci: Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Badan Layanan Umum, Pengelolaan Piutang, Prosedur, Evaluasi.

## *ABSTRACT*

### EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG PASIEN PERORANGAN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT

ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO

SURAKARTA

Kurniasih Budiyati

F3313066

This final project aimed to evaluate the procedure of managing outpatient individual credit. This study was conducted in one of public hospitals in Central Java province in the form of Public Service Agency, in this case at Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. The author employed descriptive method in this study. The data type used was primary one; techniques of collecting data used were observation, interview with staff of credit division to obtain data the author needed as the material of discussion in this study, and documentation. Method of analyzing data used was qualitative one, the method elaborating a problem relevant to data collection, processing data, analyzing data and then drawing a conclusion corresponding to the problem.

It could be found that the procedure of managing outpatient individual credit in Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta ran well according to Standard Operating Procedure. The strengths of this evaluation included: the presence of job division in each related work unit, control of document and accounting record used to prevent the misuse by irresponsible parties. The weaknesses found in this evaluation included: the completion of credit reporting untimely and less optimal use computer applications, so that verification process and transaction summary recording were inhibited.

The author gave some recommendations to minimize the weaknesses mentioned above, among others, by optimizing the employee performance and the preexisting application.

Keywords: Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Public Service Agency, Credit Management, Procedure, Evaluation.

## HAKAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir dengan judul "Evaluasi Prosedur Pengobatan Pinggang Pasien  
Perenggang Rawat Jalan Pada Rumi Rina Sak Sak Ortopedi Pro Dr. DR. Soearto  
Surakarta telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk jika karyanya mencapai  
derajat Ahli Madya Program Studi Diklat Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Mei 2016

Disetujui dan ditandatangani oleh

Pembimbing,



Anas Wibawa SE, SI, SAk AEACA

NIP. 197302162006011001

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi.

Nama : KURNIASIH BUDIYATI

NIM : F3313066

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Prosedur Pengelolaan Piutang Pasien Perorangan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Surakarta, 30 Mei 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

A. Drs. Sri Hanggana, M.Si., Ak.

Penguji

B. Anas Wibawa SE., M.Si., Ak., C

Pembimbing

( ( ) )

( ( ) )

## **SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR (TA)**

Yang bertandatangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta:

Nama : Kurniasih Budiyati

NIM. : F3313066

Program Studi : D3 Akuntansi

Judul Tugas Akhir (TA) : Evaluasi Prosedur Pengelolaan Piutang Pasien  
Perorangan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit  
Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil karya dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijasah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 30 Mei 2016

Mahasiswa



Kurniasih Budiyati

NIM. F3313066

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Belajar dari masa lalu, fokus hari ini, dan rencanakan masa depan”

### **PERSEMBAHAN**

- Allah SWT
- Kedua orang tuaku dan keluargaku
- Almamater, bangsa, dan negaraku
- Sahabat dan teman-temanku



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Evaluasi Prosedur Pengelolaan Piutang Pasien Perorangan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta” sesuai waktu yang telah direncanakan.

Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib bagi mahasiswa Diploma III Program Studi Akuntansi guna melengkapi tugas-tugas dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan baik secara moriil maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya
2. Bapak Slamet Hari Budiono dan Ibu Suswiyati sebagai orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
3. Kakakku Indah Yuwita Budiwati dan keluarga yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
4. Bapak Prof. Dr. H. Ravik Karsidi M. S selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta

5. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
6. Ibu Dr. Djuminah M. Si. , AK selaku Ketua Program Studi Diploma Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
7. Bapak Sulardi,S.E.,M.Si,Ak selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasihat.
8. Bapak Anas Wibawa SE.,MSi.,Ak selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis
9. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu dan memberikan informasi yang diperlukan penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
10. Seluruh staf Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang telah memberikan informasi dan data-data yang penulis perlukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
11. HMPS (Himpunan Mahasiswa Program Studi) DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai wadah dalam mengembangkan kemampuan diri
12. Yoga Pratama Nugroho, teman yang selalu memberikan dukungan, semangat dan menemani begadang selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini

13. Sahabatku, Dhema Novelasari dan Dhedek Wahyu Sholekhah yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
14. Teman-teman DIII Akuntansi C yang telah menemani selama penulis mengikuti studi
15. Teman-teman satu angkatan DIII Akuntansi 2013 yang selalu memberikan dukungan dan semangat
16. Teman-teman kos pambayun, mbak sela, mbak beber, bebeb vivi, cin dhema, dek sari, dan dek rohmah yang sudah menemani begadang menyelesaikan Tugas Akhir ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moriil maupun materiil.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada hal-hal yang belum sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menambah kualitas dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis ucapkan terimakasih atas segala perhatian dan semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 30 Mei 2016

Kurniasih Budiyati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB	
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Evaluasi.....	6
B. Definisi Prosedur.....	8

C. Piutang .....	8
D. Pengelolaan Piutang .....	18
E. Rumah Sakit .....	21
F. Badan Layanan Umum .....	29
III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	33
B. Hasil dan Pembahasan .....	51
C. Temuan .....	66
IV. PENUTUP	
A. Simpulan .....	69
B. Rekomendasi .....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.A.4 Struktur Organisasi RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso

Gambar 3.B.1 Flowchart Penetapan Piutang

Gambar 3.B.2 Flowchart Pelunasan Piutang

Gambar 3.B.3 Flowchart Penyisihan Piutang Tidak Tertagih

Gambar 3.B.4 Flowchart Penghapusan Piutang

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kartu Piutang Perorangan
2. Daftar Rekapitulasi Piutang
3. Data Piutang
4. Laporan Kualitas Piutang dan Pembentukan Penyisihan Piutang Tidak Tertagih
5. Daftar Saldo Piutang
6. Surat Pernyataan Utang
7. Surat Penagihan
8. Surat Penagihan Kedua
9. Surat Penagihan Ketiga
10. Surat Keterangan Lunas
11. Resume Berkas Kasus Piutang Macet
12. Surat Pengajuan Penyerahan Pengurusan Piutang Macet
13. Surat Keputusan Penghapusan Piutang Secara Bersyarat